

臺灣電視事業股份有限公司

民國一百零四年十月

閱聽人服務報告

目　　錄

一、台視閱聽人服務說明　2

二、台視一百零四年十月分析報告內容簡介　3

三、台視閱聽人意見處理程序說明　4

四、台視服務專線、網站意見箱統計分析

　　台視閱聽人意見統計資料說明　6

　　台視一百零四年十月資料統計表及圖表　7

五、一百零四年十月閱聽人意見處理情形　11

六、台視網站意見箱

　　意見箱、公佈欄管理介紹　16

一、台視閱聽人服務說明

台視提供 0800-058-886 免付費閱聽人服務電話，專線專人宣示我們對閱聽人服務的決心。

閱聽人熱誠的回饋始終是台視成長與提升各類節目內容的最大動力，透過這樣的宣示表達我們持續對閱聽人提供熱心且專業的服務。

目前，台視不定時的在各節目結束時以字幕告知這支服務專線，而為了強化閱聽人對 0800 專線的認知及服務功能,陸續推動下列作法:

（一）本公司設有專責閱聽人服務單位，強化閱聽人反映意見之處理。

（二）閱聽人意見輸入並儲存於台視 OA 網站系統，以供同仁閱覽，以建立公司全體同仁客服共識。

（三）為了讓更多閱聽人了解台視 0800 專線號碼，除了在台視全球資訊網站與報紙電視節目表版面刊登之外，同時於各節目結束時以字幕告知。

二、分析報告內容簡介

閱聽人電話來源分成二大部分，分別是：

（一）0800 免付費閱聽人服務電話；總機來電

由客服人員接聽，並上公司 OA 網站登錄每通來電內容，進行登錄和分類。

（二）主管總值日接獲電話

由秘書室排定各部門主管週六週日或國定假日總值日班表，其當班期間所接聽、記錄之每通閱聽人來電意見，交由客服人員上台視 OA 網站完成登錄。

台視全球資訊網站觀眾意見箱：

每則閱聽人在網站意見箱填寫的內容，後端由資訊處網路組負責軟體設計，客服人員每日至台視 OA 網站觀眾意見箱專區，針對每則意見內容進行分類指派作業，再由各部門主責同仁於三個工作天內回覆。

台視一百零四年十月閱聽人意見報告的內容如下：

◎閱聽人意見處理程序。

◎閱聽人服務專線＋觀眾意見箱統計圖表。

◎一百零四年十月閱聽人意見處理情形。

◎觀眾意見箱、公佈欄管理介紹說明。

三、閱聽人意見處理程序說明

【閱聽人電話意見的來源】

台視閱聽人電話意見來源區分為：

(一)0800 免付費閱聽人服務電話。

(二)主管總值日接獲的閱聽人電話意見。

(三)總機閱聽人來電。

各項意見來源彙整於閱聽人服務專責單位，依據日期、時間進入台視 OA 網站系統輸入每筆資料，由資訊處設計的計算軟體加以編號、登錄及統計處理。

【網站意見的來源】

意見來源是網友進入台視全球資訊網站觀眾意見箱張貼意見。意見訊息彙整於閱聽人服務專責單位，依據來函內容性質，涉及對象，由客服人員分派給相關部、處、室、組，再由該部、處、室、組專人回函，客服人員在台視 OA 網站系統分派的同時，需要將每一封來函分類處理，才能由資訊部設計的計算軟體加以編號、登錄及統計處理。

【閱聽人意見的處理時間】

（一）星期一至星期五客服電話與總機服務時間至晚間八時，其它時間由安全衛生組執勤人員接聽，24 小時的服務能更即時處理閱聽人的各項詢問，也讓晚間主要時段的收視閱聽人，可以立即反映對晚間新聞報導或八點戲劇節目的建議。如有收視狀況問題更可以直接反映予工程值班人員。

（二）國定假日、星期六、日規劃有總值日機制，由公司作業主管以上人員分三班接聽觀眾來電，接聽時間為上午八時卅分至晚上十時止。總值日人員接聽紀錄則由客服人員負責處理。

【閱聽人意見處理流程】

台視公司網站意見箱內明確告知閱聽人，您所提供的寶貴建議，都將依台視公司「閱聽人意見處理程序」針對其內容性質轉送相關部門回覆或參考，讓觀眾知道意見反映後之後續處理流程。

客服人員在接獲閱聽人意見後，均記錄其日期、時間、地點、姓名、反映事項及初步處理情形，除列印送呈主管檢視外並將意見輸入「台視 OA」內部網站之員工作業系統以供存查。輸入「台視 OA」員工作業系統之閱聽人意見，亦將分派至各相關部門要求進一步回覆處理。詳細處理流程下之說明：

（一）當天能立即回覆或處理的意見由客服人員即時答覆，或請閱聽人留下電話於查詢確定後回覆閱聽人，作業時間不得超過三個工作天。

（二）閱聽人每一通來電意見，客服人員須立即完成系統輸入作業，並於部門主管核示後，分送相關部門在三個工作天之內查閱回覆，並由系統追蹤掌握作業時間，客服人員並隨時查閱各部門回覆及處理情形，必要時將主動通知提醒，以加強作業成效。

（三）對於董事長、總經理、副總經理於核閱閱聽人意見紀錄表後，指示須由相關部門進一步研議或處理的閱聽人意見，則以後續處理追蹤表轉請涉及部門主管說明處理情形。此外，客服人員亦請各部門負責處理閱聽人意見之同仁，每日上網回覆待參考或待處理之閱聽人意見，每筆資料均清楚標示未回覆天數，以提升各部門掌握回覆效率。

（四）由總值日主管所接獲之閱聽人電話意見，均可直接參閱總值日公文夾中各節目之基本資料，即時回答閱聽人問題，針對閱聽人批評建言也能在第一時間聆聽回應以即時掌握相關訊息，若需請相關單位研議答覆的問題，則於會簽相關單位後，再由客服人員回覆閱聽人，並將會簽後的每則閱聽人意見，上網登錄及分類。客服人員將所有閱聽人電話意見及處理情形整理後撰寫報告，除了即時、確實反映重大個別意見外，也把閱聽人反映的意見加以整理分析，初判可能代表的現象，再由各部門主管做進一步研判。

四、台視閱聽人服務專線＋觀眾意見箱統計分析

台視閱聽人意見統計資料說明

【說明】

此項台視閱聽人網站來函及電話意見統計日期為民國一百零四年十月，來源為(一)台視 0800 免付費閱聽人服務電話、總值日主管所接獲的閱聽人電話、總機閱聽人來電（二）台視網站觀眾意見箱。依據其日期、時間給予編號，記錄其來電地區、姓名、電話、意見、客服同仁初步處理情形，分析記錄其意見所涉及的主要節目、意見的內容性質等項目。

本項記錄「閱聽人來電」以及「觀眾意見箱」是由客服同仁完成，總值日部份是由值班主管登記，詢問相關部門作答，並由客服同仁分析類目後登錄於電腦。

統計部份是以此三大項來源整合而成的登錄資料是以台視 OA 網站觀眾意見分類統計軟體歸納分析，得出以下的各項結果，請見下頁台視閱聽人意見資料統計及分析圖表說明。

統計日期: 一百零四年十月一日至十月三十一日

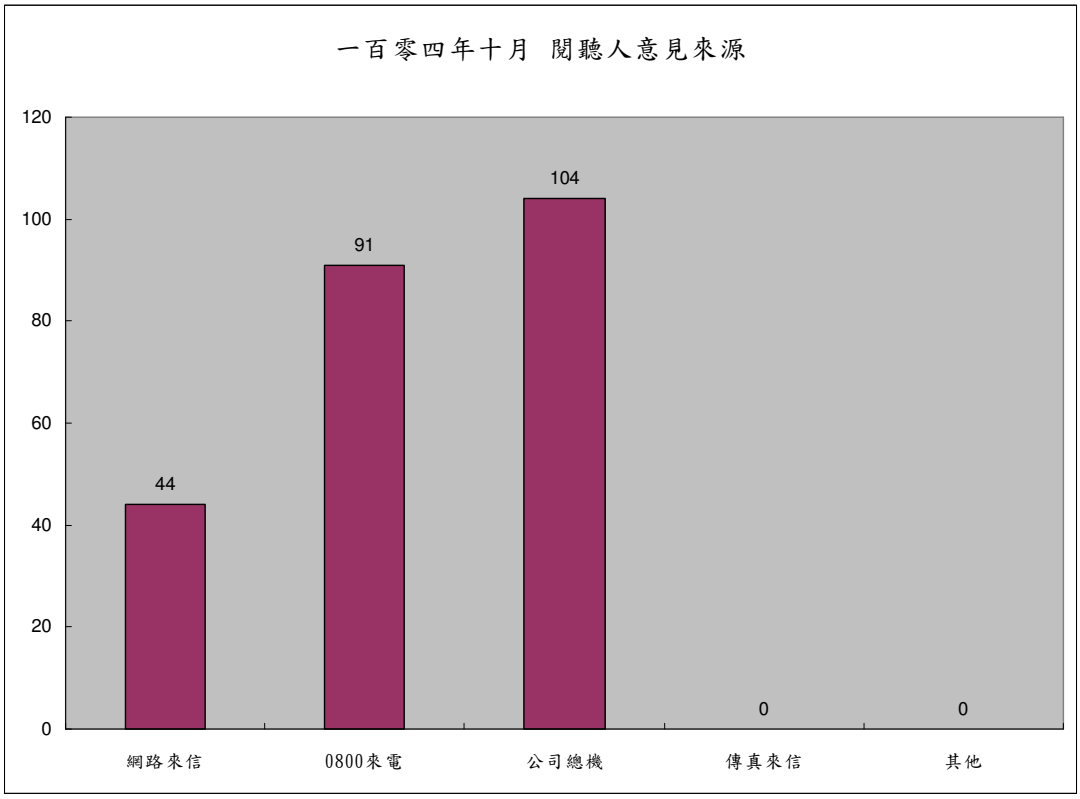
閱聽人意見總件數 239 件。

【閱聽人意見涉及頻道】

十月	臺灣電視台	台視新聞台	台視財經台	台視綜合台	台視國際台
	216	10	6	7	0

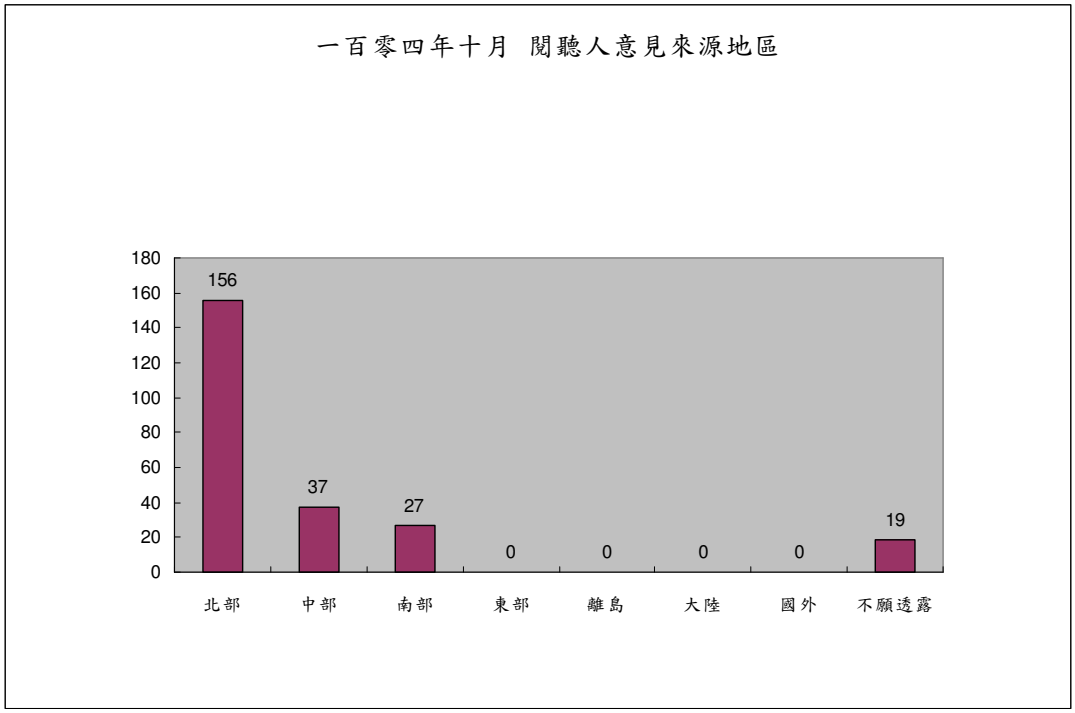
【閱聽人意見來源】

十月	網路來信	0800來電	公司總機	傳真來信	其他
	44	91	104	0	0



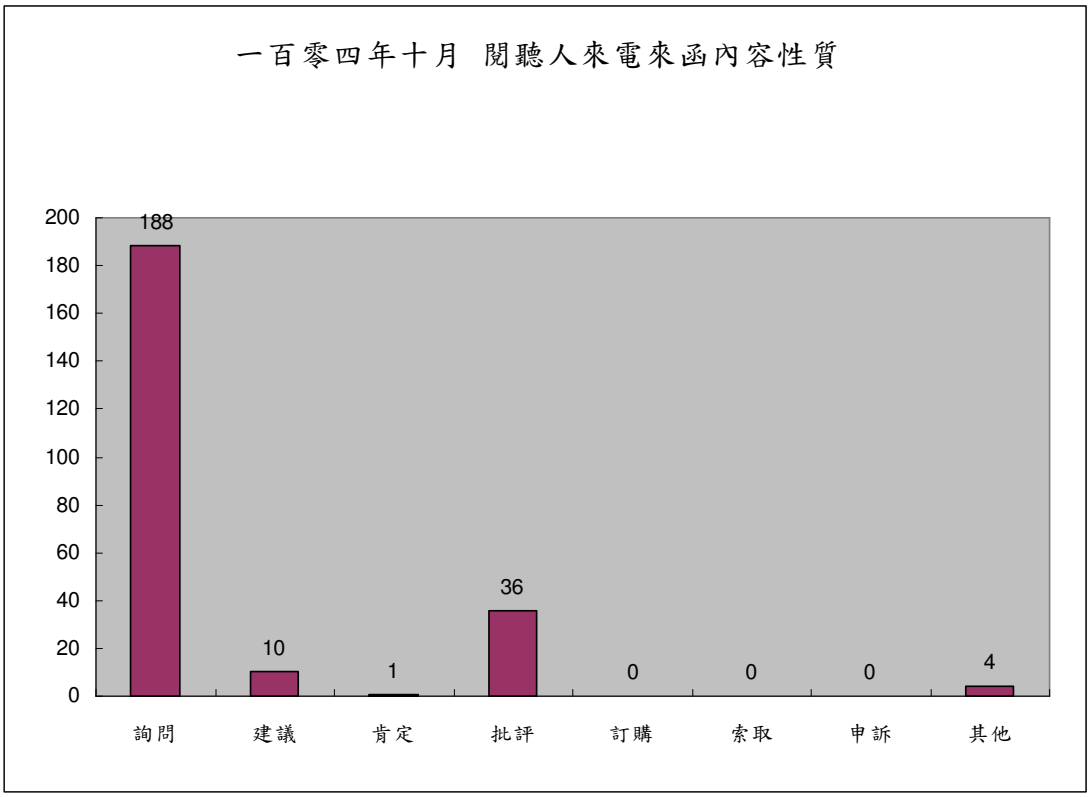
【閱聽人意見來源地區】

十月	北部	中部	南部	東部	離島	大陸	國外	不願透露
	156	37	27	0	0	0	0	19



【來電來函內容性質】

十月	詢問	建議	肯定	批評	訂購	索取	申訴	其他
	188	10	1	36	0	0	0	4



【閱聽人對意見處理的反應】

十月	很滿意	滿意	不滿意	很不滿意	其他
	195	0	0	0	0

【閱聽人來電來函提及最多的節目名稱】

名次	節目名稱	件數	名次	節目名稱	件數
第一名	消費情報讚	43	第六名	天若有情	9
第二名	美食好簡單	22	第七名	360 行向前衝	4
第三名	Super Star 我要當歌手	14		健康好簡單	4
第四名	家有四千金	13		萬萬沒想到 女王的密室第貳彈	4
第五名	尋找台灣感動力	11	第八名	午安您好	3





五、台視公司一百零四年十月閱聽人意見處理情形

戲劇綜藝節目類

【戲劇】

138348-1 主題 詢問《愛上哥們》播出時間。

內容 詢問《愛上哥們》為什麼不是週六 22：00 播出。表示看到廣告都是強打 10/24(六)首播。(詢問閱聽人看到的是三立電視頻道廣告，說明台視首播每週日 22：00。)

張貼者 小姐 張貼日期 2015/10/28 上午 08:51:00 地區 台北市

【社教】

138037-1 主題 請問關於節目資訊

內容 你好 請問大約民國 51 年左右台視有一個傅培梅時間的節目，請問是否有出版成 DVD?市面上只找到書籍類，想要購買 DVD，謝謝提供資訊

回覆 回覆本公司並無發行 節目-傅培梅時間- 相關影音商品

張貼者 陳''s 張貼日期 2015/10/4 上午 11:02:00 地區 台北市

138338-1 主題 詢問《美食好簡單》是否出版食譜。

內容 詢問《美食好簡單》是否出版食譜。(說明已出版過三冊可洽台視文化。)

張貼者 先生 張貼日期 2015/10/27 下午 02:06:00 地區 台北市

新聞專題節目類

【新聞類】

138123-1 主題 詢問《午安您好》報導拉花咖啡地點。
內容 詢問《午安您好》報導拉花咖啡地點。(經新聞部已回覆南投市大同街87號。)
張貼者 歐小姐 張貼日期 2015/10/9 下午 01:15:00 地區 不願透露

138215-1 主題 請回電告知10/19新聞報導『南投魚池有機蔬菜』餐廳資訊。
內容 詢問新聞台10/19新聞報導『南投魚池有機蔬菜』餐廳資訊。收視方式-數位天線。(登錄OA新聞部回覆。)
回覆 店家電話049 2212958
張貼者 陳小姐 張貼日期 2015/10/19 上午 11:45:00 地區 台中市

【專題】
138075-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『李元培臘肉』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『李元培臘肉』店家資訊。(提供店家電話02-87325426。)
張貼者 小姐 張貼日期 2015/10/5 下午 05:01:00 地區 台北市

138136-1 主題 詢問10/12《尋找台灣感動力》報導『劉力學蔬菜』聯絡資訊。
內容 詢問10/12《尋找台灣感動力》報導『劉力學蔬菜』聯絡資訊。(提供臨海農場電話02-26365700。)
張貼者 先生 張貼日期 2015/10/12 下午 04:02:00 地區 台北市

138254-1 主題 詢問《尋找台灣感動力》報導『有機蔬菜』店家資訊。
內容 詢問《尋找台灣感動力》報導『有機蔬菜』店家資訊。(告知電話02-26365700。)

張貼者 小姐 張貼日期 2015/10/21 下午 05:08:00 地區 台北市

工程收視類

138014-1 主題 詢問台視、華視主頻道收看方式。(無 HD)

內容 詢問台視、華視主頻道收看方式。觀眾表示一直只收看五台，從台視改 HD 看不到之後現在連華視也看不到，詢問如何調整頻道位置。(說明現行已淘汰只能看五台的收視方式，建議安裝數位機上盒，家中日後會越來多台看不到。)

張貼者 小姐 張貼日期 2015/10/1 上午 09:49:00 地區 新北市

138048-1 主題 臺視出現問題

內容 我們家是機上盒無線電視。昨天將臺視頻道升級 HD，結果覺得節目有點錯亂。原本晚上 10:00 應該播出的《他看他的第二眼》在每一個臺視頻道都找不到。很奇怪。原本好不容易可以看臺視了現在卻找不到。可以告訴我這是發生什麼事嗎？謝謝~^^

回覆 回電得知其為舊款內建數位電視，已建議其新購外掛式數位機上盒，即可同時收看 20 個節目。

張貼者 廖悅如 張貼日期 2015/10/4 下午 10:19:00 地區 台北市

138137-1 主題 反映看不到台視主頻道。車用機上盒（無 HD)。

內容 反映看不到台視主頻道。車用機上盒（無 HD)。(已說明需更換 HD 機上盒才可收視。)

張貼者 先生 張貼日期 2015/10/12 上午 11:43:00 地區 台北市

138150-1 主題 反映 18：00-19：00 卡通無日語播出。北桃園有線。

內容 反映 18：00-19：00 卡通無日語播出。簡小姐為北桃園有線收視戶，致電北桃園客服表示為台視的問題，是台視只送出國語給北桃園。

(登錄 OA 工程部處理。)
回覆 分別與北桃園及簡小姐確認本公司發送數位訊號含主、副音軌，並請簡小姐再次向北桃園說明收視方式以利判讀。
張貼者 簡小姐 張貼日期 2015/10/13 下午 03:29:00 地區 桃園縣

138172-1 主題 貴台台中地區訊號變差(9/28 杜鵑颱風過後)
內容 台視服務人員你好,貴台在台中地區的收視訊號,在 9/28 杜鵑颱風過後變差,收視戶的所在地位於台中市豐原區中正路與信義街口,煩請貴台改善訊號品質及強度,謝謝
回覆 透過電郵回答 會馬賽克與停頓解決方法有: 1、如用室內天線可移靠窗邊(可參考 STB(機上盒)頻道資訊中信號強度與品質因素，來調整天線架設位置及天線方向以改善接收訊號)或改室外天線。 2、如用室外天線，建議先檢查既有天線是否為數位專屬室外型天線及電纜必須為寬頻與有線系統纜線相同，有加覆被一層鋁箔隔離，另坊間有款兼顧類比 VHF 及 UHF 之舊式天線其對台視頻道信號衰落最大，必須優先淘換成數位室外型專屬高增益天線，以上皆符合後再參考 STB(機上盒)頻道資訊中信號強度與品質因素，來調整天線方位與架設位置以改善接收訊號，若信號仍不足再加裝強波器。 3、或請透過電郵提供住家地址、既有接收天線相片及接收位置圖片，供本公司確認及給予進一步技術指導。 4、若仍有疑問歡迎電郵 yang@ttv.com.tw 反映。
張貼者 Mr.陳 張貼日期 2015/10/15 下午 12:30:00 地區 台中市

138340-1 主題 反映看不到台視主頻道。(無 HD)。
內容 反映看不到台視主頻道。無線機上盒收視戶 (無 HD)。(已說明需更換 HD 機上盒才可收視。)
張貼者 先生 張貼日期 2015/10/27 下午 04:05:00 地區 高雄市

觀眾服務

138296-1 主題 詢問《消費高手》介紹商品購買方式。

內容 詢問《消費高手》介紹商品購買方式。(告知為民視節目。)

張貼者 小姐 張貼日期 2015/10/23 上午 11:18:00 地區 台北市

138297-1 主題 詢問《生活快易通》介紹商品購買方式。

內容 詢問《生活快易通》介紹商品購買方式。(告知為人間衛視節目。)

張貼者 小姐 張貼日期 2015/10/23 下午 01:41:00 地區 新北市

138298-1 主題 詢問《美鳳有約》介紹餐廳位置。

內容 詢問《美鳳有約》介紹餐廳位置。(告知為民視節目。)

張貼者 小姐 張貼日期 2015/10/23 下午 01:42:00 地區 台北市

六、台視網站意見箱

意見箱、公佈欄管理介紹說明

網友上網留言在台視網站意見箱中，而針對大多數網友相同的來函問題，各部門可以利用【公佈欄管理】發佈統一訊息，再透過台視公佈欄公告網友，此舉，可以減少網友等候回覆答案的時間，也免於各部門一封一封回相同的答案，人力及時間的重覆支出，以便能更能專心及更深入回應網友不同性質的問題。

意見箱選項位於首頁 http://www.ttv.com.tw/【服務】選單中



http://www.ttv.com.tw/dnet09/suggest/suggest.aspx



台視網站【公佈欄】
http://www.ttv.com.tw/dnet09/suggest/SuggestFAQ.aspx



舉例來說，編號 433 的公佈內容，網友點選進入台視公佈欄即可看到下列公告訊息。

公佈欄 - 訊息明細	
編　號	433
發表日	2009/4/23
主　題	台視新聞報導內容，未經本公司授權禁止轉貼節錄
內　容	「雖然按著作權法第9條第1項第4款規定，單純傳達事實新聞報導之語文著作，不得爲著作權之標的，但本公司之新聞報導內容很多都係評論與事實敘述混合並列，不完全係單純傳達事實新聞報導之語文著作，仍受著作權法之保護。依著作權法第61條規定：『揭載於新聞紙、雜誌或網路上有關政治、經濟或社會上時事問題之論述，得由其他新聞紙、雜誌轉載或由廣播或電視公開播送，或於網路上公開傳輸。但經註明不許轉載、公開播送或公開傳輸者，不在此限。』，因此，未經本公司授權禁止轉貼節錄。」 反之，若是准許對方作上開所述之合理使用，其應註明新聞發布之出處及年月日。

「閱聽人意見處理程序」公告網頁

公佈欄 - 訊息明細

編　號	459
發表日	2011/1/1
主　題	閱聽人意見處理程序
內　容	感謝您對台視的支持， 每個節目能夠製作至今，並維持不錯的收視率， 靠的是觀眾的強力愛護。 一部戲劇背後的製作不但耗費龐大金錢，也動員倍數的工作同仁， 台視用一貫最大的誠意製作每部戲劇。 對於各戲劇或節目等內容，歡迎您提供具體且完整的建議或想法， 而非一昧的詢問劇情未來走向或內容，建議您放鬆心情欣賞。 未來對於詢問各戲劇或節目劇情的來函，甚至牽涉到商業行爲等等， 請原諒我們人力有限，無法一一回覆。 而您所提供的寶貴建議，都將針對其內容性質轉送相關部門回覆或參考。 我們會竭盡所能回覆您的來函。 歡迎您收看台視頻道！ 【閱聽人意見處理流程】 閱聽人來電由客服人員記錄其日期、時間、地點、姓名、意見及處理情形，隔日呈交相關主管核示。 （一）對於當天能立即回覆或處理的意見即時答覆。 （二）當天完成系統輸入作業，轉派各部門查閱處理或回覆。 （三）對於主管核示閱聽人意見記錄表後指示必須由相關部門進一步研議或處理的意見，則以『後續處理追蹤表』轉請涉及部門主管說明處理情形。